

Trabajo Fin de Grado

Técnicas para la captación de nuevos clientes en la Banca Española: Estudio comparativo de costes y rentabilidad.

*Techniques for attracting new clients in the Spanish
Banking: Comparative study of costs and profitability*

Autor/ Winter:

Ana Valera Bautista.

Director/ Director:

Aurora Sevillano Rubio.

Facultad de Economía y Empresa.

2019

Resumen ejecutivo:

El proyecto a desarrollar tiene como objetivo la comprensión del proceso de reestructuración de la banca llevado a cabo en los últimos años. Para ello se analizará el problema de rentabilidad que tiene la banca actualmente.

Para el estudio, se han analizado aquellas entidades que actualmente poseen el 70% de mercado según el Banco de España. Estudiando de esta forma el ROA, ROE, ROTE y CET1 de cada una de ellas, siendo BBVA y Santander las entidades que más han destacado en el último ejercicio (2018), superando el coste de capital.

La rentabilidad que obtienen las entidades con los productos *renting y leasing* ha sido estudiada de forma comparativa. Estudiando aquellos productos que ofertan de forma similar unas y otras entidades y las condiciones establecidas por cada una de ellas. Se ha estudiado el coste que le supone al cliente optar por esta forma de financiación a plazos y cuotas, y el coste que le supondría si optara por otras vías de financiación. Ya que muchos de los productos ofrecidos le suponen al cliente un coste de más del 100% del valor del bien.

Así mismo, se analizará el método de obtener rentabilidad y captar clientes mediante las nominas bancarias, de estas se ha estudiado las condiciones ofertadas y han sido comparadas de manera que aquellas entidades que ofertan regalos en efectivo, materiales o rentabilidades, implican que el cliente se comprometa a unas condiciones conocidas y no conocidas en la firma del contrato.

Por último, se ha realizado una investigación de mercado, con el objetivo de saber qué es lo que mueve a los consumidores a elegir una nomina en una entidad bancaria o otra, estudiando todas las condiciones que las entidades ofrecen.

Abstract Summary:

The objective of the project to be developed is the banking restructuring process. To this end, the problem of the profitability of banking is analyzed.

For the study, the entities that now use 70% of the market according to the Bank of Spain have been analyzed. Studying in this way the ROA, ROE, ROTE and CET1 of each of them, BBVA and Santander being the most outstanding entities in the last financial year (2018), exceeding the cost of capital.

Performance and leasing have been studied comparatively. Study those products that offer similarly. The cost that the client is supposed to opt for this form of financing in installments and installments, and the cost of supposing and opting for other means of financing has been studied. Since many of the products have become 100% of the value of the product.

Likewise, the method of obtaining profitability and customers through banking companies, the study of living conditions and comparisons in the same way as cash services, materials and returns will be analyzed. Commitment to known and unknown conditions in the signing of the contract.

Finally, we have conducted a market research, with the aim of knowing what moves users who choose a payroll to a bank, elsewhere, the study of the conditions that entities offer.

Motivación

La motivación principal por la que se lleva a cabo la realización de este proyecto es para estudiar como las entidades bancarias han dejado de lado los productos que antiguamente ofrecían como los depósitos, y como están introduciendo la tecnológica y los productos tecnológicos en sus carteras para obtener rentabilidad.

La realización de este proyecto fue motivada por la obtención de un teléfono móvil en una entidad financiera siendo financiado por la misma. Llamándome la atención la introducción de la telefonía móvil en forma de *renting o leasing*. Como antigua trabajadora de una entidad financiera, me resulto interesante analizar lo que otras entidades bancarias ofrecían al mercado mediante esta forma de contrataciones a plazos y cuotas.

Además la “batalla” por conseguir clientes nuevos de las entidades, llama la atención, ya que utilizan desde años atrás diferentes técnicas para vincular a clientes. Ofreciendo todo tipo de bonificaciones, descuentos y regalos para conseguirlo. Además me resulta interesante la utilización del proyecto, para la realización de una investigación, para estudiar por que se mueve los clientes de las entidades bancarias a la hora de elegir donde depositar su nomina bancaria.

Metodología.

Para la realización del trabajo se ha recopilado información perteneciente a cada entidad bancaria estudiada, ya sea bien de su propia pagina web, o del CNMV para obtener datos económicos. Así como preguntas en entidades bancarias sobre productos y argumentos propios, como exempleada de una entidad bancaria. Además de una encuesta de elaboración propia para obtener datos e información sobre los clientes o consumidores potenciales de las entidades a la hora de realizar la domiciliación bancaria de la nomina.

Con el objetivo de entender así de una forma más exacta, el proceso de restauración, la evolución de la rentabilidad y el “combate” de las entidades por las nominas de los clientes.

Índice.

	<i>Pág</i>
1. Introducción.....	6
1.1 Antecedentes.....	6
1.2 Problema del sector financiero español en la actualidad.....	7
2. Análisis de rentabilidad.....	8
2.1 ROA.....	9
2.2 ROE.....	12
2.3 ROTE.	14
2.4 Conclusión de análisis de rentabilidades.....	16
3. Estudio de la obtención de rentabilidad a través del <i>leasing</i> y <i>renting</i> tecnológico.....	17
3.1. Productos innovadores como forma de financiación.....	18
3.2 Productos tecnológicos ofrecidos por las entidades.....	19
3.2.1 Comparativa de productos y entidades.....	21
3.2.2 Conclusión.....	24
4. Nominas vs Bancos.....	25
4.1 Comparativa de Bancos.	26
4.2 Conclusión comparativa.	28
4.3 Preferencias bancarias.	31
4.4 Resultado de la encuesta.	31
4.5 Conclusión de la investigación de mercados.....	33
5. Conclusión general.....	34
6. Bibliografía.....	37

Índice de tablas.

1. Evolución del ROA desde 2014 a 2015(Elaboración propia).....	10
2. Análisis del ROE (Elaboración propia) de los años 2014 a 2018.....	12
3. ROTE de 2014 a 2018.	14
4. CET1 de 2014 a 2018.	15
5. Totalidad de productos bancarios estudiados (<i>Detallados individualmente en Anexo 2</i>).	19
6. Comparativa de productos.	21
7. Comparativa de nominas a modo resumen.....	29

Índice de Gráficos.

1. Evolución del ROA.	10
2. Evolución del ROE.	12
3. Evolución del ROTE.	15
4. Evolución del CET1.	16
5. Participantes de la encuesta.....	31
6. Trabajadores.....	32

1. Introducción

El inicio de la crisis a finales de 2007 marcó la primera fase en la economía española, con el comienzo de una reestructuración financiera. Un proceso lento pero que en líneas generales se ajusta a un patrón cíclico. Destacando uno de los elementos más importantes como es el PIB que está en crecimiento en los últimos trimestres.

Ante esta crisis financiera, las medidas para la adecuada normalización y recuperación financiera se llevan a cabo medidas como, el endurecimiento del crédito, la autofinanciación, reducción de costes y plantillas de personal. Entre estas medidas se encuentra la medida del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) que tiene el objetivo de reforzar los fondos propios de las entidades financieras y gestionar el proceso de reestructuración del sistema financiero español.

1.1 Antecedentes

El sistema bancario español hasta 2007 ha seguido un modelo de banca tradicional minorista a través de la financiación vía depósitos y concesión de créditos. Tras el estallido de la crisis desencadenado por las denominadas hipotecas *subprime* donde se empezó a registrar una elevada tasa de paso, las entidades españolas contaban con un sistema de provisiones exigido por el banco de España, para lograr un colchón financiero en épocas favorables y así poder usarlo en ciclos de recesión económica. Tras varios años de ajuste, la economía española inicia la salida de la crisis para lograr una recuperación adecuada.

El sistema financiero español se ha caracterizado por llevar a cabo varios ajustes¹ como la reducción y control de cesiones de crédito, ya que existía una concentración de riesgo inmobiliario por créditos vinculados a la vivienda, las reducciones de capacidad y el

¹ <https://www.ealde.es/reestructuracion-sistema-financiero/>

cierre de oficinas que llevo consigo la desaparición de puestos de empleo, ya que existía un exceso de capacidad debido a que en el periodo de diez años se abrieron 6.700 nuevas oficinas y se crearon 33.800 empleos.

Otra de las medidas fundamentales fue la creación del fondo de restructuración bancaria, creada para reforzar los fondos propios de las entidades financieras y gestionar los procesos de restructuración del sistema financiero español. Como consecuencia de este proceso de restructuración y saneamiento tras la crisis, el gobierno llego a controlar una parte relevante del sistema bancario.

1.2 Sector financiero español en la actualidad.

La banca en la actualidad no se encuentra recuperada en su totalidad, ya que no ha sabido desprenderse de los problemas que le llevaron al desastre. El sector bancario se enfrenta a las cuatro erres: rentabilidad, reputación, regulación y revolución digital ².

Actualmente en 2019 las entidades que concentran el 70% del mercado según el Banco de España son Santander, BBVA, CaixaBank, Bankia y Sabadell. Pudiendo llegar a tener entorno al 85% en años siguientes.

El Banco Santander y BBVA son unas de las mayores entidades financieras del mundo, que operan en diferentes mercados nacionales como internacionales . A 31 de diciembre de 2018 el total de sus activos de Santander era de 1.459.271. millones de euros, siendo la primera entidad española. BBVA disponía de un total de 676.686 millones de euros en el cierre del ejercicio del año anterior.

CaixaBank, banco heredero de la Caixa, entidad con 113 años de experiencia. Éste es líder en Cataluña y uno de los más importantes nacionalmente. Teniendo a finales del ejercicio de 2018 unos activos de 368.000 millones de euros.

² (https://elpais.com/economia/2018/11/16/actualidad/1542396435_812813.html) .

Por último, Banco Sabadell es la cuarta entidad financiera española en volumen de activos y por último Bankia, es una entidad financiera fundada en 2010 en pleno proceso de restauración del sistema financiero en España. Ésta es la quinta entidad financiera en 2018 por volumen de activos.

Los avances del sector, reconoce el banco de España en su último informe anual que ha sido uno de los mayores ajustes de red realizados en Europa y que los supervivientes han sido los grandes, alegando que:

“Se ha producido un aumento significativo de la concentración. Los cinco mayores grupos pasaron de representar el 49% del activo total del negocio en España, en 2008, al 70%, en 2017, veinte puntos porcentuales por encima de la media de la UE”. (España 2018)

La autoridad supervisora , recuerda que hace unos diez años de la crisis económica, lo que hace temer que pronto llegue otra, ya que España ha encadenado 20 trimestres de crecimiento.

2. Análisis de rentabilidad.

Los expertos creen que la baja rentabilidad es el problema de origen, ya que sin rentabilidad es difícil crecer y ser atractivo para inversores. Por ello las entidades financieras buscan este crecimiento y esta rentabilidad a través de unos negocios integrados en las nuevas necesidades de los consumidores.

Para el análisis de rentabilidad se estudia un periodo de tiempo de cinco años, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018. Las entidades bancarias objeto de estudio son las cinco entidades que concentran actualmente el 70% de cuota de mercado, Bankia, BBVA, el Banco Santander, CaixaBank y el Banco Sabadell.

Los indicadores de rentabilidad como el ROA (Rentabilidad sobre activos) y el ROE (Beneficios sobre recursos propios) son unos de los más precisos para analizar la rentabilidad bancaria de una forma general sin incorporar el riesgo o el capital invertido. Ambos indicadores expresan rentabilidad y proporcionan información sobre el uso que se hace de los fondos propios y los activos (*Anexo 1*).

Las entidades estudiadas analizan estas magnitudes para obtener diversa información, el ROA se utiliza para medir la eficiencia de los activos de una entidad independientemente de las fuentes de financiación. Es decir, la capacidad de los activos para generar beneficios. El ROE es la rentabilidad de los fondos propios. Con la comparación de ambos ratios las entidades financieras saben de que manera deben financiarse. O lo que es lo mismo determinar la estructura financiera de la entidad.

2.1 ROA

El ROA, mide la capacidad de los activos de una empresa para generar beneficios por ellos mismos, es decir, mide la eficiencia de los activos totales independientemente de las fuentes de financiación utilizadas. Este se calcula como beneficios antes de intereses e impuestos entre activos medios ponderados de la entidad.

El cálculo del ROA de las diferentes entidades es propio³, éste ha sido realizado obteniendo año por año el beneficio antes de interés e impuestos dividido entre los activos totales de la entidad. Evitando así las diferencias de análisis del ratio entre unas entidades y otras. Escogiendo aquellos datos necesarios de las Cuentas Anuales Consolidadas de cada entidad.

El resultado del análisis es el siguiente:

³ Los beneficios antes de interés e impuestos han sido extraídos de la cuenta de PYG y los activos totales del Balance. Todo ello encontrado dentro de las Cuentas Anuales Consolidadas de cada entidad.

	ROA 2014	ROA 2015	ROA 2016	ROA 2017	ROA 2018
BANKIA	0,41%	0,55%	0,40%	0,30%	0,30%
BBVA	0,50%	0,46%	0,64%	0,68%	0,91%
SANTANDER	0,60%	0,60%	0,56%	0,49%	0,50%
CAIXABANK	0,38%	0,27%	0,30%	0,50%	0,50%
SABADELL	0,23%	0,25%	0,35%	0,38%	0,15%

Tabla 1: Evolución del ROA desde 2014 a 2015(Elaboración propia).

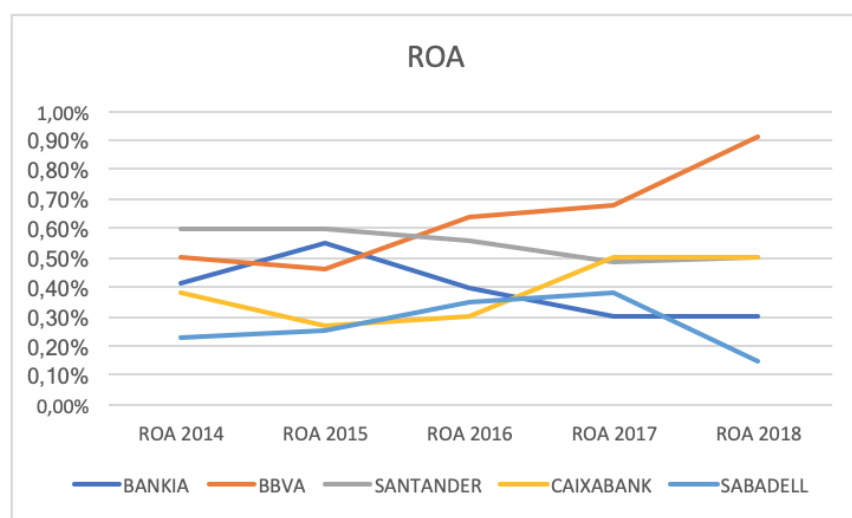


Grafico 1: Evolución ROA (Elaboración propia).

Tal y como se observa en la tabla anterior y en el grafico, el mayor rendimiento de los activos es el de la entidad BBVA, ésta es capaz de generar más retorno por euro invertido, siendo este de 0,91% en 2018, logrando un aumento desde el año 2014 del 82%.

BBVA es la entidad que más recupera por euro invertido debido a la diversificación geográfica, uno de los principales motivos que ha permitido al grupo tener indicadores de rentabilidad elevados respecto a sus competidores. Aunque en la bolsa BBVA está castigado debido a la incertidumbre de las económicas en las que ha entrado el banco a operar como son Turquía o México, haciendo que la entidad cotice infravalorada.

Santander y CaixaBank son la segunda y tercera entidad con mayor ROA. Santander venía obteniendo un ROA en 2014 y 2015 del 0,60%, en 2016 bajo su ROA a 0,56% ,

En 2018 logró aumentarlo respecto al año anterior en un 0.01% algo insignificante. El banco Santander es una entidad que se ha modernizado y consolidado su presencia en la sociedad, pero necesita mejorar su rentabilidad para así obtener una mejor posición competitiva desde 2017 presenta un ROA de 0,49%.

CaixaBank sin embargo sigue un suave progreso desde 2015, apoyado en el crecimiento de los ingresos, con el aumento de margen bruto, la reducción de activos problemáticos y *non-core* (saldos dudosos) y la reducción de morosidad. Logrando de esta manera mantenerse estable en los últimos dos años con un ROA de 0,50%

Bankia y el Banco Sabadell se encuentran en una posición inferior al resto. Bankia ha venido disminuyendo su ROA desde 2015 hasta 2017 pasando de 0,50% a 0,30%, causa de la pérdida paulatina de cuota de mercado.

Sabadell se encuentra con un ROA inferior al de los años posteriores 2016 y 2017, siendo este de 0,15% con una variación del 0,23% respecto al año anterior. Esto es debido, a los costes extraordinarios asumidos por la puesta en funcionamiento del plan estratégico⁴ que según la entidad mejorará todos los ratios en años siguientes.

Se concluye que, la entidad bancaria que más retorno de inversión obtiene es BBVA. Ya que como se ha nombrado con anterioridad es la que más recupera, respecto al resto. Esto es fruto de la diversidad geográfica y el alto volumen de activos que posee. Santander y CaixaBank seguirían a BBVA.

Es preciso destacar que conforme se van incorporando siglas se van complicando las medidas para el análisis de rentabilidad. Para obtener una rentabilidad ajustada del riesgo se podría calcular el RORWA, evolución del ROA, la diferencia principal es que pone en relación el capital con los activos totales, con los activos ponderados de riesgo.

⁴ El plan estratégico del Banco Sabadell de 2017 a 2020, consiste en un aumento de la rentabilidad a través del crecimiento del negocio, la reducción de activos problemáticos y el aumento de la eficiencia.

2.2 ROE.

El ROE mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos, es decir, la capacidad de la empresa para remunerar a los inversores. Cuanto más elevado sea el ROE, mejor rentabilidad financiera, ya que el beneficio neto será mayor que los fondos propios. Los resultados del análisis del ROE de los años 2014 hasta 2018 son los siguientes:

	ROE 2014	ROE 2015	ROE 2016	ROE 2017	ROE 2018
BANKIA	8,30%	8,70%	6,70%	4,10%	5,60%
BBVA	5,60%	5,30%	7,30%	7,40%	11,60%
SANTANDER	7,00%	7,20%	7,00%	7,87%	7,83%
CAIXABANK	4,02%	3,40%	4,57%	6,81%	7,96%
SABADELL	3,70%	6,34%	5,84%	5,93%	2,32%

Tabla 2: Análisis del ROE (Elaboración propia) de los años 2014 a 2018.

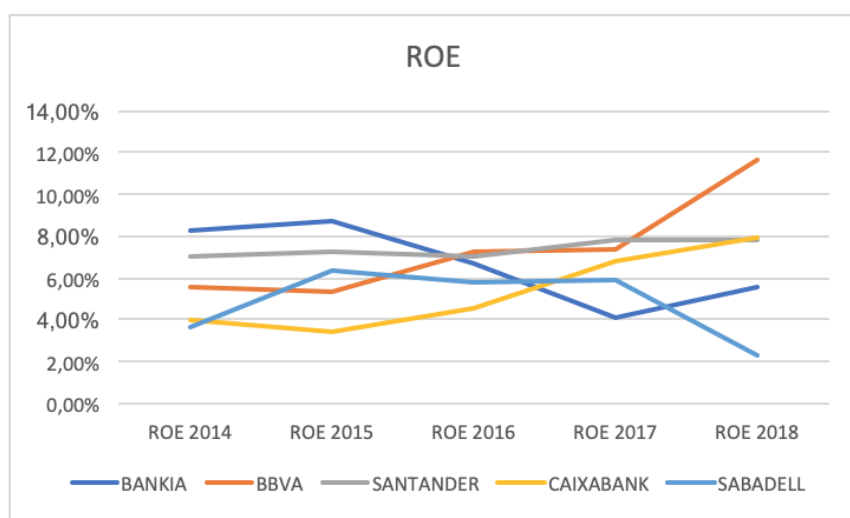


Grafico 2: Evolución ROE (Elaboración propia).

Tal y como se observa en la tabla y en el grafico, las entidades bancarias que han mejorado el ROE respecto a los años anteriores son Bankia, BBVA y CaixaBank. El Banco Santander la ha empeorado con una diferencia poco notable respecto al año anterior y el Banco Sabadell que presenta la menor rentabilidad ofrecida a los accionistas en el año 2018 siendo esta de un 2,32% . Si se hace un análisis de 2014 y

2018 se ve que todas las entidades menos Bankia y Sabadell han conseguido un aumento del beneficio neto respecto a los fondos propios.

Pero, un ROE positivo no implica beneficios ya que según el Nobel, Milton Friedman⁵:

“Cuando un negocio produce un beneficio inferior a su coste de capital, ésta operando en pérdidas. La empresa devuelve a la economía menos recursos de los que utiliza. Luego no crea valor lo destruye” (Fridman 2018)

Por lo que se concluye que si el coste de la banca española, que no es idéntico entre entidades se sitúa entre una horquilla del 9% al 10% según los datos de la EBA, la Autoridad Bancaria Europea⁶. BBVA es la única entidad que no está operando en pérdidas y esta creando valor. La clasificación geográfica de BBVA es la que le permite tener al grupo una mayor rentabilidad, gracias al crecimiento, desarrollo y penetración en nuevos mercados.

CaixaBank, esta recuperado el nivel de rentabilidad adecuado para cubrir el coste de capital poco a poco mejorando cada año, en 2018 la entidad consolidó su liderazgo en banca de particulares y en banca digital, reforzando los productos de ahorro a medio largo plazo y avanzando en iniciativas de digitalización y transformación. Además en 2018 vendió negocios inmobiliarios e inició un plan estratégico, con el objetivo de impulsar la tecnología. Estos podrían ser alguno de los motivos que ha llevado a la entidad a pasar de un 6,81% en 2017 a un 7,96% en 2018.

Por otro lado, el Banco Sabadell es el que se encuentra en una peor situación, debido al plan estratégico nombrado con anterioridad, que se pone en marcha en los años

⁵ Economista estadounidense, representante de la llamada Escuela de Chicago.

⁶ La EBA es la encargada de la supervisión de las 156 entidades de crédito más grandes de la Unión Europea.

próximos. Con la puesta en marcha de este plan estratégico pretende eliminar activos tóxicos y problemáticos los cuales, le podrían permitir incrementar en los años siguientes la rentabilidad por encima del coste de capital.

Destacar que para obtener un análisis más exhaustivo de este ratio, se podría analizar el RAROC, método que permite ajustar el denominador y numerador del ROE en función del riesgo.

2.3 ROTE Y CETI

El Retorno Sobre Capital Tangible o ROTE es un indicador que muestra el rendimiento de los activos tangibles, es decir, del cálculo se excluyen algunos elementos intangibles como son los bonos convertibles o acciones preferentes⁷, el fondo de comercio y otros activos intangibles aceptados por los auditores y reguladores.. Este es resultado de dividir el beneficio total neto entre el capital tangible. El ROTE es evolución del ROE, y el resultado de éste siempre será mayor. Por lo que las entidades bancarias lo utilizan para incrementar su rentabilidad.

	ROTE 2014	ROTE 2015	ROTE 2016	ROTE 2017	ROTE 2018
BANKIA	-	9,20%	6,90%	4,20%	5,70%
BBVA	-	6,40%	8,20%	7,70%	14,00%
SANTANDER	11,00%	11,00%	11,20%	11,80%	13,00%
CAIXABANK	-	10,10%	8,40%	11,20%	9,80%
SABADELL	7,20%	7,60%	7,50%	7,30%	6,10%

Tabla 3: ROTE de 2014 a 2018 (Elaboración propia).

⁷ Bonos convertibles/ Acciones preferentes: Son productos que forman parte del patrimonio de la empresa pero se excluyen del ratio

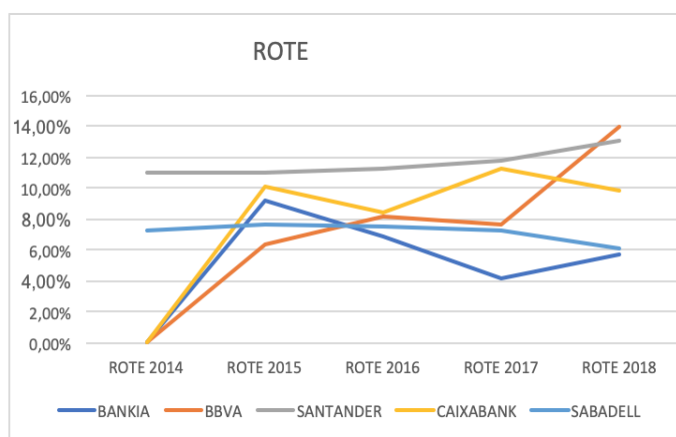


Grafico 3: Evolución ROTE (Elaboración propia).

Tal y como se puede observar BBVA y Santander destacan sobre las demás entidades bancarias, con un 14% y 13% de ROTE en 2018. BBVA ha conseguido asentar esta rentabilidad, a pesar de la incertidumbre que existen en los mercados que se asienta y que está castigando sus cotizaciones, ya que estas se encuentran infravaloradas. Por otra parte Santander, con su puesta en marcha del plan estratégico para generar crecimiento, rentabilidad y fortaleza desde 2015, consiguiendo ser uno de los líderes.

El *CET1* es una medida de fortaleza financiera usada por el sistema bancario. Ésta indica el porcentaje de capital básico que son principalmente las acciones ordinarias y las reservas de la entidad sobre los activos ponderados por riesgo, es decir, Cuanto más elevado es el CET1 más garantías de solvencia. Dado que este ratio es una medida de solvencia bancaria que mide la solidez de un banco. Ya que todos los activos que una entidad bancaria posee no tienen el mismo riesgo y hay que ponderarlos según el riesgo.

	CET1 2014	CET1 2015	CET1 2016	CET1 2017	CET1 2018
BANKIA	-	12,00%	12,20%	11,90%	12,39%
BBVA	-	10,30%	10,90%	11,10%	11,30%
SANTANDER	9,70%	10,47%	12,53%	12,26%	13,20%
CAIXABANK	11,40%	12,40%	9,10%	10,80%	11,50%
SABADELL	11,70%	11,80%	12,00%	13,40%	12,00%

Tabla 4: CET1 de 2014 a 2018 (Elaboración propia).

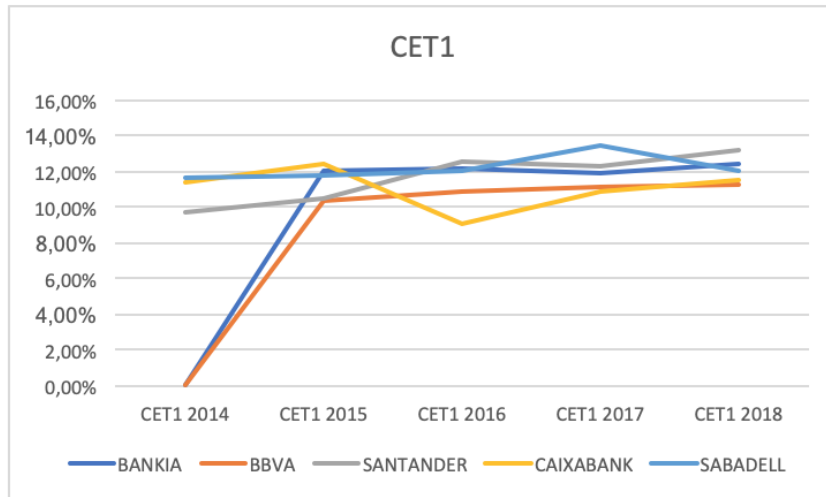


Grafico 4: Evolución CET1 (Elaboración propia).

El banco Central Europeo⁸ exige a las entidades bancarias unos CET1 mínimos, es decir unos mínimos de capital prudente. De acuerdo con las normas de capital de liquidez de Basilea III⁹, todas las entidades deben tener un mínimo CET1 del 4,50%. Ninguna de las entidades estudiadas ha tenido dificultad para lograrlo. Siendo Santander la que más destaca, consecuencia de una reducción de consumo de capital de riesgo.

2.4 Conclusión de análisis de rentabilidades.

De este análisis previo se concluye que las entidades financieras analizadas necesitan aumentar sus rentabilidades. Aunque a pesar de ello en el 2018 casi todas han conseguido aumentarlas en mayor o menor medida respecto a años posteriores. Siendo BBVA la que ha marcado en 2018 un cierre con rentabilidades superiores a las de otras entidades, superando el coste de capital. Seguida de Santander que informa de que su transformación digital es esencial para el crecimiento de rentabilidad, además de la mejora de la asignación de capital.

⁸

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/02/15/mercados/1550249885_873876.html

⁹ https://www.bis.org/bcbs/publ/d424_hlsummary_es.pdf

Junto a BBVA y Santander destaca Bankinter, no objeto de estudio en este análisis, pero siendo preciso resaltar que es la entidad con más rentabilidad de recursos propios (ROE) de las entidades españolas, siendo el ROE de 2018 de 13%.

A pesar de los bajos tipos de intereses las entidades han conseguido este aumento en rentabilidad por el desprendimiento de activos tóxicos o problemáticos, permitiéndoles de esta manera aumentar sus beneficios.

El BCE está pendiente de aplicar la normalización monetaria¹⁰ en el segundo semestre de 2019, lo que supondrá un aumento de los tipos de interés ya que actualmente los tipos de interés que se encuentra entorno al 1,25%. Esta normalización monetaria provocara que los depósitos bancarios se vuelvan más atractivos para los pequeños inversores, ya sea en inversiones a renta fija o renta variable. Esta subida a su vez afectará a aquellas personas con préstamos o endeudadas. Ya que una subida en los tipos de interés provoca un aumento en el Euribor tanto de los préstamos existentes como de los nuevos.

3. Estudio de la obtención de rentabilidad a través del *leasing* y *renting* tecnológico.

El entorno cambiante y la era tecnológica provoca que los bancos deban estar innovando y transformándose de forma continuada.

Actualmente para atraer y mantener a los clientes las entidades financieras deben de ser capaces de analizar y entender las necesidades de los usuarios. Realizando de esta manera experiencias más personalizadas, como realizar consultas 24 horas los 7 días de

¹⁰ <http://www.rtve.es/noticias/20110609/banco-central-europeo-mantiene-tipos-interes-125/438468.shtml>

la semana, en cualquier dispositivo, agrupar los gastos bajo conceptos generales, pagar con el móvil, ampliar o solicitar un préstamo sin necesidad de acudir a una entidad financiera.

Todo ello son maneras de actuar que los bancos han tenido que ir desarrollando para adaptarse a las necesidades de sus consumidores. Esto requiere un cambio cultural interno, no solo tecnológico, sino también un cambio del enfoque tradicional del propio negocio en los productos, ofreciendo nuevos productos, más innovadores.

Pues bien, centrándonos en el cambio de enfoque tradicional del propio negocio de la banca, analizamos los nuevos productos y los nuevos mercados a los que el sector bancario se está dirigiendo. Haciendo un análisis de los productos que ofrece en forma de financiación tanto de *renting* como de *leasing* y de las estrategias de negocio que utiliza para la obtención y consecución de clientes.

3.1 *Productos innovadores como forma de financiación.*

El *leasing*, es una operación de arrendamiento financiero que consiste en el alquiler con derecho a compra de un bien. Es un contrato mediante el cual el arrendador traspasa el derecho de usar un bien a un arrendatario, a cambio del pago de rentas durante un plazo determinado, teniendo al final de estas la opción a comprar el bien pagando un precio determinado. El objetivo final del contrato es la compra venta del bien.

El *renting* es un contrato de alquiler de bienes muebles, con una duración superior al año normalmente, en el cual se paga una cuota principal mensual o trimestralmente mientras el contrato este vigente. Al finalizar el contrato el bien tiene que ser devuelto.

En el caso a estudiar se analiza el *leasing* y el *renting* tecnológico de las entidades bancarias siguientes: BBVA, Santander, CaixaBank y Sabadell, analizando la

rentabilidad mensual y anual que obtienen ofreciendo estos bienes, y comparándolo con aquellas entidades que ofertan productos similares.

No es objeto de estudio Bankia, dado que esta no opera con este tipo de productos tecnológicos Bankia ofrece *un leasing y renting* financiero exclusivamente de vehículos y bienes para empresa.

Bancos	Producto	Cuota	Tiempo (Meses)	PVP	Rentabilidad Mensual	Rentabilidad Anual
Bankia						
BBVA	Iphone X 64GB	47,16	18	695	2,75%	38,42%
	Huawei P20 128	41,61	18	330	10,90%	246,10%
	Samsung S10+	49,94	18	766	2,17%	29,42%
	Lavadora Bosch	19,94	18	350	1,59%	20,85%
	Airpods	12,71	18	179	4,44%	68,37%
	Samsung Galaxy tb S2	15,11	18	247,91	2,61%	36,25%
	TV LED 49 SMART	22,16	18	369	2,01%	26,94%
	TV LED 65"	38,83	18	579	2,73%	38,10%
Santander	Iphone XR 64GB	25,99	36	789	0,95%	12,04%
	Iphone XS MAX 64GB	37,99	36	1158,39	0,93%	11,70%
	Iphone XS	34,99	36	1223	0,16%	1,94%
	Iphone X 64GB	35,99	36	695	3,85%	57,33%
	Iphone 8	25,99	36	661,44	2,01%	26,97%
	Iphone 7 128GB	20,99	36	439	3,29%	47,48%
	ipad Wifi 32GB	11,75	36	299	2,01%	26,98%
	Hawei P20 Pro 128GB	24,99	36	330	6,88%	122,29%
	Tablet Hawei MS Pro	16,99	36	442	1,87%	24,95%
	Huawei Matebook D	22,99	36	699	0,94%	11,92%
CaixaBank	Samsung S10+	41,97	30	766	3,71%	54,75%
	Samsung Galaxy note9	41,97	30	700	4,43%	68,29%
	Samsung Galaxy Watch	31,3	10	276	3,88%	57,88%
	Patinete electico ninebot	27,49	20	473	1,89%	25,15%
Sabadell	Iphone X 64GB	62	24	695	8,64%	170,31%
	Samsung Galaxy note9	50	24	700	6,49%	112,59%

Tabla 5: Totalidad de productos bancarios estudiados¹¹ Detallados individualmente en Anexo 2 (Elaboración propia).

3.2 Productos tecnológicos ofrecidos por las entidades.

BBVA, ofrece un *leasing* tecnológico muy variado ya que ofrece desde móviles a lavadoras y televisiones. Los productos que ofrece son financiadas en 18 meses sin intereses (TIN 0% TAE 0%). Las cuotas dependerán del producto que estemos financiando. Estas cuotas tienen que ser abonadas con la tarjeta VISA BBVA exclusivas

¹¹ La rentabilidad Mensual y Anual hace referencia al rendimiento de la entidad.

para financiaciones *leasing*, las cuales tienen cuota anual por emisión y renovación. Por lo que el método de pago que exigen lleva consigo una cuota anual de 43€ anuales¹², es decir, esto ya no le supondría al cliente un coste cero porque el mantenimiento de la tarjeta con la que realizas el pago de las cuotas supone un pago anual.

El Banco Santander, ofrece un servicio de *leasing* tecnológico de equipos informáticos y móviles. Este servicio se denomina *BansaTec*¹³, y ofrece a los particulares las siguientes condiciones: servicio de seguro sin franquicia, es decir, que no tendrá que abonar cierta cantidad para tener derecho al resarcimiento; gestión vía telefónica y posibilidad de renovación de equipos. Todos los productos tienen una duración de contrato de 36 meses y cuotas diferentes dependiendo del producto, el producto es del particular una vez finalizado el contrato. El método de pago es la domiciliación bancaria en una cuenta corriente del banco, es decir es necesario ser cliente del banco para acceder a este leasing.

CaixaBank, ofrece una menor cantidad de productos, siendo estos en su mayoría de telefonía y como excepción un patinete eléctrico. El tipo de interés TAE es del 0%. A diferencia de los anteriores el tiempo de duración del contrato varía en función del producto que estemos financiando. El tiempo oscila entre los 10 y 30 meses. CaixaBank además ofrece la posibilidad de quedarse el producto (*leasing*) abonando una cuota más a la última del mismo importe, es decir si el producto tiene un contrato de duración de 30 meses pagando 31 meses el producto sería tuyo. Esto es instantáneo si el particular no dice nada al respecto. Los productos disponen de garantía durante dos años.

El Banco Sabadell, tiene una cartera de productos compuesta únicamente por dos productos móviles. Las cuotas de los mismos son las más elevadas respecto a todos los anteriores y el tiempo de duración del contrato para ambos productos es de 24 meses. *El TechRenting* de Sabadell ofrece únicamente dos productos de última generación sin

¹² <https://www.bbva.es/estaticos/mult/ine-despues.pdf>

¹³ <https://www.bancosantander.es/es/bansatec-renting-informatica-ofimatica>

comprarlos. Este ofrece seguro de daños incluidos y renovación cada dos años. Sabadell no da la opción a compra de estos productos.

3.2.1 Comparativa de productos y entidades.

Los productos a comparar son aquellos que son ofrecidos por dos entidades distintas, con diferentes condiciones. En este caso se analizara (*Anexo 3*) , el iPhone X 64GB disponible en BBVA, Santander y Sabadell. El Huawei P20 128 ofertados por BBVA y el Banco Santander. El Samsung S10+ ofrecidos por las entidades BBVA y Caixa Bank y por último el Samsung Galaxy note9 presente en CaixaBank y Sabadell. Los precios de venta de los productos, han sido seleccionados de la pagina web de Amazon¹⁴, siendo ésta punto de referencia.

La comparación se ha realizado por cuota, tiempo, y rentabilidad. Las cuotas son la parte fija y proporcional que se paga por el servicio que la entidad ofrece, el tiempo indica la duración de vigencia del contrato y la rentabilidad que ha sido obtenida mediante la Tasa Interna de Rentabilidad (TIR). La TIR en este caso nos indica por un lado el coste para el cliente y por otro lado la rentabilidad para la entidad.

Para el cálculo de la misma, y con el objetivo de luego comparar aquellos productos que varias entidades ofrecen pero con diferentes condiciones, se ha incorporado el PVP de cada producto y se han desglosado mensualmente las cuotas que se pagan por la disponibilidad del bien. Además en el cálculo se han incorporado aquellos costes adicionales en los que incurren estos productos, como sería el método de pago que exige la entidad.

¹⁴ Amazon es una de las tiendas online más importantes. Amazon ofrece todo tipo de productos.

Bancos	Producto	Cuota	Tiempo (Meses)	PVP	Rentabilidad Mensual	Rentabilidad Anual
BBVA	<i>iPhone X 64GB</i>	47,16	18	695	2,75%	38,42%
Santander	<i>iPhone X 64GB</i>	35,99	36	695	3,85%	57,33%
Sabadell	<i>iPhone X 64GB</i>	62	24	695	8,64%	170,31%
BBVA	<i>Huawei P20 128</i>	41,61	18	330	10,90%	246,10%
Santander	<i>Huawei P20 Pro 128GB</i>	24,99	36	330	6,88%	122,29%
BBVA	<i>Samsung S10+</i>	49,94	18	766	2,17%	29,42%
Caixa	<i>Samsung S10+</i>	41,97	30	766	3,71%	54,75%
Caixa	<i>Samsung Galaxy note9</i>	41,97	30	700	4,43%	68,29%
Sabadell	<i>Samsung Galaxy note9</i>	50	24	700	6,49%	112,59%

Tabla 6: Comparativa de productos (Elaboración propia).

El iPhone X de 64 GB (*Anexo 4*) valorado en Amazon por un importe de 695€. Las cuotas mensuales que hay que pagar a las entidades que lo ponen a disposición del consumidor son: BBVA 47,16€ durante 18 meses más el coste de mantenimiento de la tarjeta de crédito necesaria que asciende a 54€ (3 euros al mes durante 18 meses) ; Santander a 35,99€ durante 36 meses adquiriendo el producto al final de la ultima cuota ; Sabadell 62€ durante 24 meses, como es un contrato de *renting* el teléfono móvil se devuelve al final, por lo que se tiene en cuenta el valor del producto cuando lo entrega como móvil de segunda mano (*Mil anuncios*)¹⁵.

Analizando la rentabilidad mensual y anual del producto se obtiene que el Banco Santander y el Banco Sabadell ofrecen un mayor costes para el cliente. Siendo estas de 57,33% y 170,31% anual respectivamente. Esto es resultado del cálculo de la TIR. La mayor diferencia entre una entidad y otra es que en Sabadell tienes que devolver el producto al finalizar el contrato, lo que le supone al cliente este coste tan elevado. Para el Banco Sabadell este producto le supone un retorno completo de su inversión inicial. Sin embargo para el cliente ninguna de estas dos opciones sería la mejor, ya que la opción más conveniente sería la del banco BBVA ya que le supone un coste de adquisición de 38,42% relativamente menor a los anteriores, aunque siendo aun así de elevado importe comparándolo con el coste que le supondría a un cliente pedir un préstamo al consumo o incluso a entidades como *Cofidis*¹⁶.

¹⁵ Mayor tablón de anuncios de segunda mano en España.

¹⁶ <https://www.cofidis.es/es/sobre-cofidis.html>

El Huawei P20 128, es un producto móvil que actualmente cuesta 330€ (*Anexo 5*). Las entidades que lo ofrecen son BBVA a 41,61€ durante 18 meses consecutivos con las mismas condiciones de la tarjeta nombradas anteriormente y el Banco Santander que oferta una cuota de 24,99€ durante 36 meses. El coste en ambas entidades es más del 100% del valor del producto obtenido por otros métodos de financiación. Siendo BBVA la entidad que mayor coste repercute al cliente con un 246,10%. Esto es fruto de las elevadas cuotas que la entidad impone para un producto que actualmente en otros lugares como en Amazon se puede conseguir mucho más barato. Las cuotas son de 441,61€ durante 18 meses, más el coste de 54 € (3€ durante 18 meses por el método de pago utilizado que impone la entidad).

La adquisición del Hawei P20 en el Banco Santander no supone unos pagos mensuales tan elevados como el anterior siendo estos de 24,99€, pero si supone una mayor duración del contrato siendo ésta de 36 meses.

El Samsung S10+ tiene un precio (*Anexo 6*) en el mercado de 766€. Ofertado por las entidades BBVA y CaixaBank, las condiciones que imponen son; BBVA, pone el producto a disposición del cliente por una cuotas mensuales de 40,11€ y una duración de 18 meses más 54€ de la forma de pago. CaixaBank oferta el producto con un importe parecido, siendo este de 41,97€, pero el periodo de duración es mayor, siendo de 30 meses más una cuota más para quedarte el producto. Suponiéndole al cliente un coste mayor el adquirir el producto en CaixaBank, suponiéndole éste un 54,75%. En BBVA el coste del cliente es menor, siendo éste de 29,42%. Aun así, éste se encuentra muy lejos de lo que le costaría al cliente adquirirlo por otros medios de financiación o de forma inmediata.

El Samsung Galaxy note9, es un producto valorado en 700€ (*Anexo 7*). Este puede ser adquirido en las entidades financieras de CaixaBank y Sabadell. Las condiciones que oferta CaixaBank son un importe de 41,97€ durante 30 mensualidades más una mensualidad adicional para la adquisición y las condiciones establecidas por Sabadell son 50€ durante 24 meses devolviendo el producto al finalizar el contrato. De nuevo el retorno del producto que exige el banco Sabadell le supone al cliente un coste de más del 100% del valor del producto adquirido de otra forma.

3.2.2. Conclusión.

En la lucha del iPhone X, Sabadell y Santander obtienen un retorno mucho mayor que BBVA. Para el consumidor una TIR pequeña es benéfico, ya que esto implica que lo que está adquiriendo “se ajusta” al valor real de la inversión inicial. Es decir, a lo que vale el producto. De esta misma manera, el hecho de tener que devolver el producto a la entidad bancaria, genera al cliente que lo consume un coste mucho mayor, ya que ha desembolsado unas cuantías de dinero y luego tiene que retornar el producto, siendo éste depreciado con el paso del tiempo.

Sabadell, únicamente ofrece dos productos tecnológicos en forma de *renting*. Sus cuotas son mayores a la competencia, y el periodo de tiempo es de dos años para ambos. De la misma manera, esto a la entidad le genera una tasa interna de rentabilidad muy elevada y muy beneficiosa ya que le supone más del 100% de la inversión inicial. Pero al consumidor le genera unos costes que son mucho mayores que si el producto fuera adquirido en otras condiciones. Por lo que no es de mucho interés este tipo de productos financiados con estas condiciones, siendo más atractiva la financiación por otras vías.

Así mismo, se observa que las entidades que más productos ofrecen como son BBVA y Santander, no suponen para el cliente tanto coste. Ya que al tener tantos productos obtienen rentabilidades por más medios. Siendo de todos los estudiados el iPhone XS del Banco Santander el que muestra una TIR anual del 1,94%. Lo que este producto si podría ser de mayor interés para el cliente.

Por lo que se concluye, que las mejores entidades para adquirir un producto mediante este tipo de financiación son Santander y BBVA, siendo la mejores de ellas desde un punto de vista personal, los productos ofrecidos por la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, ya que estos no supone en casi ningún caso un coste para el cliente de más del 40%. Un coste alto, comparándolo con otras vías de financiación como podría ser un préstamo rápido en *Cofidis* o *ING*¹⁷, pero no tan alto como en otras entidades como

¹⁷ <https://www.ing.es/>

Sabadell. Además el producto te lo quedas al finalizar la vigencia del contrato, punto positivo a tener en cuenta. Cabe destacar que es la única entidad que, no solo oferta móviles, teniendo en cuenta otras necesidades de consumo con un elevado precio como son las lavadoras, portátiles o televisiones. No como por ejemplo, Santander que solo presta atención a telefonía. Cabe destacar que lo más vendido por BBVA mediante esta forma de financiación son unos auriculares inalámbricos¹⁸ y un ordenador portátil.

Además ésta es una de las entidades que más ventajas ofrece, ya que el pago de la cuota computa como gasto corriente por lo que no inmoviliza ni consume recursos financieros, otra ventaja sería que el envío de todos los productos es gratis.

Por último resaltar, que BBVA es una de las entidades más preocupadas por la transformación digital¹⁹ y en 2019 ha realizado un listado de las tendencias que marcaran el nuevo año.

4. Nominas vs Bancos.

Una nomina es la suma de dinero pagada a los empleados por la prestación de servicios durante un determinado tiempo. Para los bancos, que un cliente domicilie la nomina, favorece a que esa entidad se convierta en la principal. La mayoría de las entidades bancarias ofrecen “ganchos” para que el cliente vincule su sueldo con el banco. Esto suele ir unido a ventajas como rentabilidad, bonificación de recibos, regalos, descuentos, dinero efectivo, eliminación de la comisión...

Quien ofrece más está dando lugar a una lucha entre los bancos para la captación de clientes. Ya que aumentar la clientela es uno de los objetivos que toda entidad quiere.

¹⁸ <https://www.decomprasbbva.com/auriculares-inalambricos-earsoundd.html>

¹⁹ <https://www.bbva.com/es/nueve-tendencias-tecnologicas-en-2019/>

4.1 Comparativa de ofertas.

Las entidades cada vez buscan nuevas estrategias para captar la nomina de nuevos clientes. Están aquellas entidades que conservan los regalos en especie, los que ofrecen dinero efectivo, las que ofrecen una rentabilidad por tener allí el dinero y las entidades que optan por eliminar comisiones y dar servicios gratuitos.

Los bancos a comparar son, los estudiados con anterioridad más Bankia. Para ello se van estudiar los productos que ofrecían y ofrecen en 2018 y 2019 pidiendo a cambio las siguientes contraprestaciones: la permanencia, el mínimo importe a depositar mensualmente, la obligación de importe mínimo, la comisión de mantenimiento de la cuenta, los regalos que ofrecen, domiciliaciones y servicios gratuitos, los descuentos, las tarjetas y la comisión por las tarjetas y por último el incumplimiento de las condiciones.

Bankia, ofrece la *Cuenta_On*, (Anexo 8) ésta no ofrece ningún regalo por depositar la nomina en ésta cuenta, pero te da la posibilidad de que, si gestionas tú la cuenta por internet no tendrás ninguna comisión. Este producto te ofrece la posibilidad de quitarte la comisión por administración y por transferencias bancarias, siempre y cuando la gestión sea online. Para disfrutar de estas ventajas la entidad exige que al menos la nomina del cliente sea de 800€.

El mantenimiento de ésta cuenta si realizas alguna gestión en la entidad bancaria es de 5€ de comisión, lo que te costaría dinero el domiciliar la nomina en Bankia y pisar una entidad financiera

La entidad aparte de esto , no exige permanencia, ni domiciliación de recibos.

BBVA, ofrece la cuenta *Va Contigo* (Anexo 9), para atraer a la clientela y conseguir el máximo número de nominas. BBVA ofrece 100€ brutos de regalos (81€ netos). Las características que ofrece este tipo de producto es una permanencia de 12 meses y un ingreso mínimo de 800€ mensuales de nomina. No se tiene la obligación de tener un

mínimo de dinero depositado en la cuenta bancaria, ni obligación de domiciliaciones bancarias. La cuenta *Va Contigo*, pone a disposición del cliente una tarjeta gratis que no tiene comisión. Durante los 12 meses de permanencia no puedes incumplir el requisito del importe mínimo de 800€ de nomina si no el cliente tendrá que devolver los 100 euros de regalo.

El Banco Santander, ofrece la *Cuenta 123 (Anexo 10)*. Ésta cuenta ofrece al cliente un 3% de interés nominal anual, solo hasta 1.000€. Es decir, el importe máximo que te puede generar un 3% son 1.000€. Además ofrece bonificaciones en recibos del 1% en tributos locales y seguros sociales, el 2% en los suministros del hogar y de los seguros de protección y el 3% de descuento en recibos del colegio, guarderías y universidades públicas. La *Cuenta 123* te regala una tarjeta gratis si haces 6 movimientos al trimestre, si no se paga 3€ mensuales de comisiones. Las condiciones del Banco Santander son, una permanencia de 24 meses, y un importe mínimo de 600€ al mes de nomina. Además por el hecho de disponer del regalo, se tiene que tener en la cuenta, un mínimo de 500€ diarios. La cuenta tiene una comisión de 36€ anuales abonados mensualmente (3€ mes) y además obliga al cliente a domiciliar como mínimo 3 recibos en la *Cuenta 123*. Ofrece transferencias gratis online y en la entidad bancaria. El incumplimiento de las condiciones de la cuenta son de 96€ anuales.

CaixaBank con la *Cuenta Family (Anexo 11)*, el regalo que ofrece ésta entidad es un Televisor Samsung 80" valorada en 1.430€ PVP. Los requisitos de la cuenta para disfrutar del televisor es una permanencia de 48 meses con un mínimo nomina de 1000€ mensuales. Un mínimo de tres domiciliaciones bancarias en el momento de la apertura. Una tarjeta gratuita si se realizan tres pagos al trimestre como mínimo, si no se tendrá que abonar una comisión de 15€ cada tres meses por el mantenimiento de la misma. Las transferencias entre entidades similares y online son gratuitas, y el mantenimiento de la cuenta también. El no cumplimiento de las condiciones supone un pago de 379€ anuales, durante los tres años de permanencia exigidos.

El Banco Sabadell, ofrece la *Cuenta Expansión (Anexo 12)*, a sus clientes. No ofrece ningún regalo, ni permanencia, ni comisión de mantenimiento. Lo que ofrece la *Cuenta*

Expansión es una bonificación del 2% en carburantes. A cambio exige una cantidad mínima de nomina de 700€ mensuales.

4.2 Conclusión comparativa.

Las entidades bancarias que ponen a disposición del cliente regalos por domiciliar la nomina, exigen un mínimo de permanencia en la entidad. Asegurándose el tener el cliente mínimo hasta que acabe el contrato, y que no pueda irse a otras ofertas bancarias durante ese periodo de tiempo, si el cliente quisiera hacerlo tendrá que pagar una penalización por incumplimiento del contrato. Dependiendo el regalo que adquieren tendrán que estar más o menos tiempo en la entidad.

Santander y CaixaBank además exigen la domiciliación de tres recibos bancarios en la cuenta nomina. Asegurándose que son ellos de esta manera su entidad principal. En el caso de Santander también exige un mínimo de dinero en la cuenta diario. En el caso de incumplimiento se procede a las necesarias multas, comisiones e intereses. Otra estrategia para atraer la atención del cliente en las entidades nombradas, son las tarjetas sin comisión, no indicado que estas si dispondrán de la misma, si no se realizan un mínimo de movimientos. Suponiendo una cuota anual por el mantenimiento de la misma. El incumplimiento de uno de los requisitos que impone el banco supone el pago de 96€ a 379€.

El banco Santander además “juega” con la interpretación del cliente a la hora de exponer sus condiciones.

“3% de interés nominal anual hasta 1.000 euros”

(Santander, Cuenta 123 s.f.)

Ya que si indagamos más allá de esta frase se deduce que, no te dan hasta 1.000€. Ya que esto supondría el tener cerca de 30.000€ en la cuenta para que a un 3% te rentaran 1.000€

Si no que, lo máximo que te va a rentar a un 3% son 1.000€ de capital en la cuenta. Es decir, si tu tienes 1000€ recibirás 30€ anuales, de igual forma si tienes 30.000€ recibirás 30€ anuales (*Anexo 13*). Por lo que la cuenta que estas creando y con las condiciones que Santander te ofrece te sale una TAE negativa, es decir el cliente va a perder dinero.

Centrándonos más detalladamente en esto, obtenemos que un 3% de interés nominal anual es un 0,25% de interés mensual. El ingreso mensual que te genera los 1.000€ en la cuenta son 2,5€ y el coste que te supone mensualmente, el mantenimiento de la cuenta y la tarjeta, que Santander te da como condiciones adicionales por la creación de la *Cuenta 123* son de 6€. O sea se esto supone un coste de 3,5€ mensuales a pagar por el cliente. Por lo que al final del año el coste para el cliente está siendo de un 4,120%. Es decir el cliente sale perdiendo no le dan nada (*Anexo 14*).

Por lo que, un regalo por traer la cuenta nomina implica, permanencia, domiciliaciones y pago de cuotas. Además los regalos que tributen y generen algún rendimiento a la persona supondrán un pago de impuestos en la declaración del IRPF. Como por ejemplo, los 100€ que ofrece BBVA, que obliga a pagar al Fisco²⁰ un 19% de retención del valor del premio, por lo que realmente se obtienen en la cuenta 81€ (*Anexo 15*).

En el caso de Bankia, pisar una oficina te puede salir caro, ya que si no realizas todas las gestiones de manera online, la entidad cobra por mantenimiento, gestión, transferencia, extracciones en la misma sucursal o ingresos de cheques. Condiciones que el cliente desconoce cuándo se aferra a él todo gratuito.

²⁰ Administración encargada de recaudar los impuestos del Estado.

Banco	Bankia	BBVA	Santander	CaixaBank	Sabadell
Producto	<i>Cuenta_ON</i>	<i>Va Contigo</i>	<i>Cuenta 123</i>	<i>Cuenta Family</i>	<i>Cuenta Expansión</i>
Permanencia	No	Si	Si	Si	No
Comisión mantenimiento	Si	No	Si	No	No
Regalo	No	Si	Si	Si	No
Recibos	No	No	Si	Si	No
Transferencias "Gratis"	Si	Si	Si	Si	Si
Descuentos	Si	Si	Si	No	No
Tarjeta "Gratis"	Si	Si	No	No	Si
Comisión Tarjeta	No	Si	Si	Si	No
Incumplimiento	No	No	Si	Si	No

Tabla 7: Comparativa de nominas a modo resumen (Elaboración propia).

A modo de conclusión, se podría decir, que uno de los mejores productos sería el ofertado por la entidad Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, por las siguientes razones, en primer lugar es la que menos permanencia exige siendo ésta de 18 meses, por ejemplo Santander exige de 24 meses y CaixaBank de 48 meses. Además, si cumple la condición de 800€ mensuales como mínimo, todo lo que te ofrece es a 0€. Es decir, 0€ de mantenimiento de la cuenta, 0€ de administración de la cuenta, 0€ de comisión y emisión de tarjeta y 0€ por la realización de transferencias. O sea, de todas las entidades que ofertan esto, BBVA solo te exige la condición de una nomina mínima, no como el banco Santander o Caixabank que te dicen que la comisión de la tarjeta es de 0€ pero te exigen a parte de otras condiciones que establecen, un mínimo de movimientos con la tarjeta. Por último, BBVA no te obliga a domiciliar recibos en la cuenta bancaria.

No obstante, a cada persona le mueven unos intereses y les puede compensar más otros factores que no tengan que ver con los estudiados. Por ejemplo si a una persona le interesa un regalo material y no un regalo efectivo de 100€ como ofrece BBVA, escogerá otra entidad para domiciliar su nomina, o si esa persona no sabe si va a mantener el trabajo por un largo periodo de tiempo, no va a querer comprometerse a una permanencia ya que ésta le puede acarrear costes de incumplimiento si deja de ingresar la nomina.

4.3 Preferencias en nominas bancarias.

Con referencia a lo anterior (*Apartado 4*) , se procede a realizar una investigación de mercado mediante una encuesta, con el objetivo de saber que es más preferido a la hora de que un cliente decida vincularse mediante la nomina a una entidad bancaria o otra, teniendo en cuenta el estudio y análisis previamente realizado de lo que ofrecen las entidades para conseguir las nominas de los clientes.

La encuesta es un proceso de investigación estructurado, directo, que recoge información rápidamente y es fácil de aplicar. No requiere mucho esfuerzo por parte del participante por lo que por general se tiene un alto grado de colaboración.

La encuesta a sido realizada a través de internet y difundida por correo, redes sociales y *WhatsApp*. Las preguntas eran cerradas (respuesta única) y en algunos casos semiabierta. La temática de la encuesta era de recogida de información.

4.4 Resultado de la encuesta.

En la encuesta realizada se ha obtenido una participación de 142 personas, no es una muestra representativa de la sociedad, pero si un pequeño porcentaje que nos permite hacernos una idea a pequeños rasgos. En la encuesta han participado (*Anexo 16*) un 39% de estudiantes, un 56% de trabajadores y un 6% identificados como otros. De ellos, el 51% se encontraba en un rango de edad de 18 a 24 años, y el 49% comprendidos en una edad de 25 en adelante.

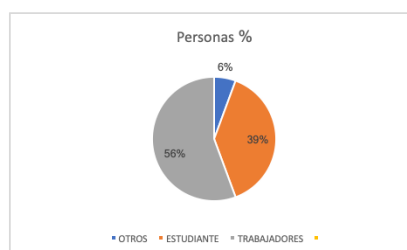


Gráfico 5: Participantes en la encuesta.

Centrándose en si los encuestados tienen o no la nomina domiciliada, se obtiene la siguiente información (*Anexo 17*) . Por un lado, el porcentaje de trabajadores con nomina domiciliada es del 78%, siendo el 22% los trabajadores sin nomina domiciliada.



Gráfico 6: Trabajadores.

Aquellos con nomina domiciliada disponen de la misma por los siguientes motivos (*Anexo 18*): un 44% por necesidad, un 23% por bonificaciones y descuentos, un 5% por comodidad, un 5% por regalos en la entidad y el 24% restante por razones varias como, concesión de una hipoteca o entidad desde pequeño. Para estas la encuesta se da por finalizada.

Aquellos que no poseen nomina, los motivos por los cuales estarían dispuestos a domiciliar la nomina en una entidad bancaria, serían los siguientes (*Anexo 19*) , el 13% estaría dispuesto por un regalo en efectivo, el 73% por rentabilidad, el 4% por un regalo material y el 9% por nada,

A los participantes que siguen realizando la encuesta, se les plantean diferentes condiciones que las entidades ofrecen por la domiciliación de nominas, como pueden ser la permanencia, tarjetas y domiciliación de recibos (*Anexo 20*).

Por un lado, la permanencia, en el momento que se les dice a los encuestados que por recibir los regalos o la rentabilidad tienen una permanencia un 23% lo rechaza.

Por otro lado, cuando la entidad ofrece una tarjeta “gratuita” a ojos del consumidor, el 78% quiere ésta tarjeta. Pero en el momento que se les plantea que esa tarjeta puede suponer un coste de mantenimiento únicamente un 9% aceptaría estas condiciones.

Por último, si el regalo les exige una domiciliación de recibos se encuentra que únicamente un 15% estaría dispuesto a hacerlo.

4.5 Conclusión de la investigación de mercados.

Las personas como tal, somos ambiciosas, se quiere recibir regalos y contraprestaciones sin dar nada a cambio. En el momento que se nos exigen unas condiciones, la actitud y la reacción de los participantes se ve afectada.

En el caso de la permanencia en la entidad, por recibir un regalo o contraprestación. Son muchos aquellos que han elegido la opción rentabilidad pero solo dos de todos ellos están dispuestos a afrontar una permanencia. La permanencia es un compromiso que está asociado a algún motivo justificado, en este caso los regalos. Estas conllevan una penalización por incumplimiento, superior a lo que es el regalo que te están dando de primeras. Las entidades utilizan la permanencia para retener a los clientes por un largo periodo de tiempo, ya que si existe permanencia estos permanecerán en la entidad bancaria al menos hasta que el contrato acabe, si a demás de todo esto les impones las condiciones de la domiciliación de recibos, esa entidad pasa a ser la principal. Siendo este el principal objetivos de los bancos.

Las entidades bancarias enseñan y muestran unas condiciones muy atractivas para los cliente, pero estas dejan de serlo cuando realmente el cliente sabe lo que está adquiriendo. Muchos de los clientes se quedan en la primera impresión por lo que adquieren productos que realmente desconocen.

Un ejemplo de esto son las tarjetas gratuitas, que de gratis no tienen nada en la mayoría de los casos, ya que como mínimo para que te salga gratis tienes que realizar un mínimo de movimientos con ella. Y si no estas sujeto al pago de una comisión por el mantenimiento de la misma. En el caso de los encuestados son el 78% quien quiere esta tarjeta gratuita de primeras, en el momento que conocen que esta puede suponerles unos gastos únicamente el 9% la aceptaría. Por lo que aquí se observa que una vez más la palabra gratis vela por encima de todo.

Por último y para concluir el tema de la domiciliación bancaria, es preciso resaltar que las conclusiones realizadas son únicamente con un pequeño porcentaje de la población, y puede existir errores de muestreo, por no llegar a todo tipo de personas. Por último decir, que las respuestas que no estaban 100% bien contestadas o no han seguido las indicaciones correspondientes, han sido eliminadas para evitar errores a la hora del análisis.

5. Conclusión general

Tras el desarrollo del proyecto, y teniendo en cuenta el objetivo principal del proyecto, que era el análisis de la rentabilidad y la “lucha” de las entidades bancarias por conseguir clientes.

Se concluye que, una de las entidades más fuertes en España es el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, siendo la segunda entidad más gran en volumen de activos, detrás del banco Santander. BBVA tiene una posición de liderazgo en el mercado español, su mercado está enfocado a mercados de alto crecimiento y concibe la tecnología como una ventaja competitiva clave.

Tal y como se ha visto en el estudio de rentabilidad, la entidad destaca en casi todos los indicadores como el ROA (0,91%) , ROE (11,60%) , ROTE (14%) y CET1 (11,30%). A BBVA la sigue Santander siendo también una entidad con altas rentabilidades dentro del marco estudiado.

Estos indicadores son resultado de tal y como dice el presidente de BBVA Carlos Torres Vila:

“Estos resultados se suman a la fortaleza de los indicadores de riesgo y a un sólido ratio de capital a pesar de la volatilidad en los mercados” (Vila 2019)

Además de los resultados anteriores, BBVA es una entidad que se preocupa por la digitalización y la nueva era tecnológica en la que nos encontramos, tal y como se ha nombrado con anterioridad es una de las entidades que más productos tecnológicos ofrece a sus clientes en forma de *leasing*, pero no solo eso, si no que ésta apuesta por la digitalización para llegar así a los más jóvenes.

Destacar que, BBVA ha sido reconocido como el mejor banco digital en España, México y Turquía, según la revista *World Finance*, y también, ha sido reconocida su app como la mejor de banca móvil de Europa. Por lo que se extrae, que la entidad está intentando integrarse y dejar de lado la banca tradicional para dar unos servicios más digitalizados y online.

En pleno siglo XXI y en el mundo de globalización e internacionalización de países que estamos viviendo. Las empresas deben adecuarse a los cambios del entorno para poder hacer frente a la competencia y ser unos rivales fuertes (*Anexo 21*).

El cambio climático y los cambios en el entorno son factores claves que las grandes empresas no deben olvidar, BBVA está poniendo en marcha una estrategia de cambio climático y desarrollo sostenible (*Anexo 22*), que define la ambición y el camino que la entidad quiere seguir. El propósito de esto es poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era y proporcionar soluciones innovadoras a sus clientes, integrando los riesgos sociales y ambientales en la toma de decisiones.

Es preciso destacar que, el nuevo entorno supone un gran desafío para la industria financiera, ya que existe presión para el aumento de rentabilidad por los bajos tipos de interés, desaceleración de la actividad y un aumento de la presión regulatoria. Y al

mismo tiempo por el aumento de competencia en pagos, financiación, gestión de activos , seguros...

Por todo lo anterior, se concluye que la mejor entidad financiera actualmente para realizar gestiones financieras, adquirir servicios renting, domiciliar la nomina, tener un servicio online... es BBVA. Por su adecuación al entorno digital en el que nos encontramos, por la innovación de los servicios y por la preocupación y ambición de seguir creciendo en un mundo sostenible.

No hay que olvidarse de que el Banco Santander, es una de las entidades más importantes también y que se centra mucho en el bienestar del cliente, para que así exista vinculación y fidelidad. Además contribuye al progreso de las personas y empresas, ya que su misión como entidad es esa.

“Si cumplimos con nuestra misión y contribuimos al progreso de las personas y de las empresas, no solo creceremos como negocio sino que ayudaremos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales”
(Botin 2018)

Por lo que se extrae, que el Banco Santander también quiere hacer frente a los nuevos desafíos. Además éste invertirá 20.000.000 € en cuatro años para la digitalización y tecnología de la entidad²¹. Con el objetivo de aumentar la rentabilidad y mejorar la eficiencia.

²¹ https://elpais.com/economia/2019/04/03/actualidad/1554275744_584720.html

6. Bibliografía.

Ferruz, L. y Sarto JL. (2016). *Valoración financiera*.

Barles. M^aJ., Fandos, C., Grillo, A. y Jiménez, J., Marzo, M. (2015-2016) *Introducción a la investigación de mercados, Administración y Dirección de Empresas de la facultad de economía y empresa*.

7. Webgrafía.

BBVA, (2014) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 1 de Abril de 2019 desde

https://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/4_Cuentas_anuales_BBVA_ejercicio_2015_Informe_de_Gestion_e_Informe_del_Auditor_tcm926-569224.pdf

BBVA, (2015) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 1 de Abril de 2019 desde https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2017/01/CuentasAnualesInformedeGestioneInformedeauditoriaGrupo2014_tcm926-510404.pdf

BBVA, (2016) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 1 de Abril de 2019 desde https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2017/06/4_cuentas_anuales_bbva2016_tcm926-645241.pdf

BBVA, (2017) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 1 de Abril de 2019 desde https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2018/02/4_cuentas_anuales_bbva2017.pdf

BBVA, (2018) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 1 de Abril de 2019 desde https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2019/02/4.Cuentas_Anuales_Individuales_BBVA_-2018.pdf

CaixaBank, (2019) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*.

Extraído el 1 de Abril de 2019 desde

https://www.caixabank.com/informacionparaaccionistaseinversores/informacioneconomicofinanciera/informefinancieroanualysesemestral/2018_es.html

Sabadell, (2019) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 1 de Abril de 2019 desde

https://www.grupbancsabadell.com/es/INFORMACION_ACCIONISTAS_E_INVERSORES/INFORMACION_FINANCIERA/INFORMES_ANUALES/INFORMES_ANUALES_ANTERIORES/?menuid=39324&language=es

Santander, (2019) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 2 de Abril de 2019 desde https://www.santander.com/csgs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Accionistas-e-Inversores/Informacion-economico-financiera/Informe-Financiero-Anual.html

Bankia, (2019) *Cuentas Anuales, Informe de gestión e Informe de auditoria*. Extraído el 2 de Abril de 2019 desde <https://www.bankia.com/es/accionistas-e-inversores/informacion-economico-financiera/informes-financieros/>

Banco de pagos internacionales, (Diciembre 2017) *Resumen de las reformas de la Basilea III* . Extraído el 4 de abril de 2019 desde https://www.bis.org/bcbs/publ/d424_hlsummary_es.pdf

Banco Santander (2019). *Bansatec*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde https://www.bancosantander.es/cssa/BlobServer?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadervalue1=Content-Disposition&blobheadervalue1=inline%3Bfilename%3D00_BANSATEC_BOLETIN_dia-de-la-madre.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1305555896374

Sabadell (2019). *TechRenting*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde <https://www.bancsabadell.com/cs/Satellite/SabAtl/TechRenting/6000035874762/es/>

BBVA (2019) *De Compras BBVA*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde <https://www.decomprasbbva.com/>

CaixaBank (2019) *Estrena lo último en tecnología*. Extraído el 23 de Abril de 2019 desde <https://www.caixabank.es/particular/prestamos-personales/compra-estrella/catalogo.html>

Amazon (2019) *Búsqueda de precios*. Extraído el 25 de Abril de 2019 desde https://://www.amazon.es/?&https_encoding=UTF8&tag=wwwneoattackc-21&linkCode=ur2&linkId=f5c6141926f8ef0f8afb0883d4bfda44&camp=3638&creative=24630

Mil anuncios (2019) *Venta de artículos de segunda mano*. Extraído el 26 de 2019 desde <https://www.milanuncios.com/anuncios/milanuncios.es.htm>

Llavero. J (13 de junio de 2019) *Regalos por domiciliar la nómina. ¿Qué banco da más?*. Extraído el 20 de junio de 2019 desde <https://www.helpmycash.com/cuentas/ventajas-y-regalos-por-domiciliar-nomina/>

Banco Santander (2019). *Cuenta nomina*. Extraído el 21 de mayo de 2019 desde <https://www.bancosantander.es/es/particulares/cuentas-corrientes/cuenta-nomina>

CaixaBank (2019). *Hazte cliente de Caixabank*. Extraído el 21 de mayo de 2019 desde https://www.caixabank.es/particular/general/productonomina_es.html

BBVA (2019). *Las ventajas de domiciliar tu nomina*. Extraído el 21 de mayo de 2019 desde <https://www.bbva.es/productos/ficha/ventajas-domiciliar-nomina-pension-en-bbva/t000000472>

Sabadell (2019). *Cuenta expansión*. Extraído el 21 de Mayo de 2019 desde https://www.bancsabadell.com/es/Satellite/SabAtl/Particulares/2000019036617/es/?fc&sem=sem-brand:nf-google:nc-ce18:ag-sabadell_nomina_exact:f-texto:kw-sabadell_nomina:mp-cpc:ga-bs&gclid=CjwKCAjw27jnBRBuEiwAdjQXDJQ4ktszsBbTy278l0jjG91fOK8JfxMs3odsQTKqJRuoI9YkpSDQARoCFL8QAvD_BwE

Mira. M (20 de diciembre de 2018). *Análisis fundamental BBVA*. Extraído el 18 de junio de 2019 desde <https://www.estrategiasdeinversion.com/actualidad/noticias/empresas/bbva-el-analisis-muestra-una-clara-diferencia-n-415171>

Torres Vila. C (1 de febrero de 2019). “ *Hemos obtenido resultados muy buenos y una rentabilidad de doble dígito*”. Extraído el 18 de junio de 2019 desde <https://www.bbva.com/es/hemos-obtenido-unos-muy-buenos-resultados-y-una-rentabilidad-de-doble-digito/>